



# Automação de processos robóticos

**Guia do comprador  
“livre de hype”**

Fale com um especialista

Uma economia cada vez mais baseada em interação digital está levando o interesse em processos de negócios automatizados a novas alturas.

**Mas qual é a melhor forma de chegar lá?**

A automação é uma área muito promissora para empresas que dependem de processos rápidos e eficientes para gerar melhores experiências para usuários dos negócios e clientes finais.

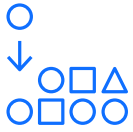
Existem muitos caminhos e possíveis pontos de entrada, de soluções de software autônomo a sistemas de gestão de processo de negócios sofisticados e terceirização completa. Cada uma das opções tem suas vantagens, desvantagens, possíveis benefícios e níveis de riscos.

Uma tecnologia que recebe muita atenção é a RPA. A RPA pode ser vista como um portal — uma forma de apresentar a automação e obter benefícios nos negócios a baixo custo e com riscos praticamente nulos. O conceito é simples: um “robô” de software replica interações rotineiras de pessoas em computadores, automatizando tarefas que seriam tediosas e repetitivas. Portanto, a RPA faz a ponte entre a interação manual e a automação total.

A RPA é especialmente atraente quando recursos e orçamentos de TI são limitados, ou para trabalhar com aplicativos de back-end que não têm boas APIs e, portanto, podem ser difíceis de automatizar sem mudanças significativas. Mas para implementar a RPA de forma inteligente vale a pena compreender os benefícios e limitações da tecnologia, assim como as formas de aproveitá-la para expandir sua capacidade e o valor agregado.

**Estima-se que o mercado de automação de processos robóticos (RPA - Robotic Process Automation) chegue a US\$ 2,1 bilhões até 2021.**

*Fonte: Forrester Research<sup>1</sup>*



# Quando a RPA é adequada à paisagem de automação

Implementar software de RPA não é equivalente a desenvolver processos e plataformas totalmente automatizadas do zero. Com a RPA autônoma, um robô de software faz literalmente o que uma pessoa faria: tarefas como entrada e recuperação de dados, cliques em botões, uploads e downloads de arquivos ou processamento de faturas.

Embora esta seja uma limitação importante, a RPA é vantajosa mesmo assim porque libera as pessoas para focarem o trabalho em coisas mais relevantes.

A automação completa, por outro lado, implementa sistemas, processos e até mesmo serviços de terceiros especialmente desenvolvidos para a automação desde o início. Por este motivo, o benefício em potencial da automação completa é muito maior, mas o comprometimento também.

No entanto, existe um meio termo. Quando integrada com outros softwares de automação para aprimorar sua capacidade de foco, a RPA pode ser usada em mais situações e, portanto, se tornar um componente valioso de uma estratégia de automação que inclui captura de dados, regras de negócios e fluxo de trabalho.

## **RPA:**

**O que é e o que não é.**

---

A RPA é uma forma de automatizar com facilidade tarefas individuais e relativamente simples que, de outra forma, seriam feitas manualmente.

---

A RPA não automatiza todos os processos ou fluxos de trabalho de negócios sozinha.

## Prós e contras da RPA autônoma

# Prós

- Possibilidade de automatizar tarefas repetitivas de back-office que não exigem julgamento humano (por exemplo, processamento de sinistros ou faturas).
- Fácil de implementar nos casos de uso correto e com baixo risco, porque replica tarefas manuais que já existem.
- Não há necessidade de treinar novamente os funcionários ou alterar processos existentes.
- Libera as pessoas das tarefas repetitivas e rotineiras. Isso leva a uma maior satisfação com o trabalho, aumenta a moral, a produtividade e a liberdade de fazer trabalhos mais importantes como solucionar problemas ou agregar valor às interações com clientes.

# Contras

- Não é muito adequada a tarefas mais complicadas que dependem de decisões complexas ou têm múltiplos caminhos.
- Não pode resolver processos que têm um design de má qualidade ou são inerentemente ineficientes. Se houver gargalos, eles talvez continuem a existir.
- Inerentemente limitada em escopo e benefícios em potencial. Não substitui processos totalmente automatizados e especificamente desenvolvidos para esse objetivo.

## Robôs:

### Oportunidade ou ameaça?

Para os trabalhadores, a automação pode, de forma compreensível, ser vista como uma ameaça à segurança de emprego. No entanto, quando implementada de forma adequada, ela se torna uma fonte de oportunidades, tanto para a empresa quanto para a força de trabalho:

- A RPA substitui tarefas humanas, não humanos. Ela faz um trabalho de auxílio, assumindo tarefas altamente repetitivas e ajudando os funcionários a melhorarem o dia a dia.
- O conhecimento dos funcionários se torna mais valioso, porque agora eles têm o tempo necessário para aplicá-lo para benefício da empresa e de seus clientes.
- A RPA pode ajudar a obter melhorias em precisão e TCO.

Para a organização, a implicação é clara: Há uma necessidade de considerar e se preparar para a oportunidade em vez de possíveis problemas. Isso significa aprender sobre os benefícios da automação.



# Qual nível de automação é o certo pra você?

A melhor forma de implementar a RPA depende do caso de uso. É importante corresponder recursos com os resultados desejados para obter um ROI mais sólido.

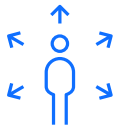
Existem, de fato, duas opções:

- Implementar RPA autônoma como uma forma simples de alcançar a automação.
- Combiná-la com componentes adicionais para criar um recurso mais sofisticado de “RPA avançada”.

A chave é compreender claramente quando a RPA autônoma é suficiente, e quando é a hora de considerar aprimorá-la adicionando mais recursos avançados como captura de dados desestruturados, gerenciamento de regras de negócios ou orquestração de fluxo de trabalho.

## Como escolher a abordagem correta

	<b>RPA autônoma:</b> Rápida, fácil, acessível	<b>RPA avançada:</b> Aprimorada e integrada
<b>Quando usar</b>	Excelente em acelerar tarefas simples que podem ser documentadas com precisão e têm uma sequência definida de etapas.	Necessária para processos que, devido a complexidade e dependências, precisam ser coordenados. Permite que a RPA seja usada para ações mais complexas e condicionais que podem envolver múltiplos resultados e/ou tomada de decisão.
<b>Características da tarefa</b>	Rotineira. Repetitiva. Previsível. Prescrita. Não exige flexibilidade.	Não rotineira. Dependente do estado, com múltiplas variáveis e múltiplos resultados. Mais dependente de julgamento e interação humana.
<b>Custo e complexidade da implementação</b>	Muito baixo. A implementação leva de dias a semanas, com pouca habilidade de TI necessária.	Maiores que da RPA autônoma, mas ainda relativamente baixos em comparação com a automação completa. A implementação pode levar semanas ou meses e exigir assistência, dependendo dos recursos internos.
<b>ROI em potencial</b>	Moderado a moderadamente alto, dependendo do custo atual das tarefas de rotina (por exemplo, custo baixo por tarefa, mas com um volume muito alto).	Alto devido ao valor agregado oferecido pela automação mais abrangente e sofisticada.



# O que é necessário para começar?

Implementar RPA autônoma é extremamente simples. A tarefa é realizada por uma pessoa, como normalmente acontece, e “gravada” pelo software. O roteiro final é ajustado para possibilitar que todas as possíveis variações da tarefa sejam contabilizadas. O robô final é testado para garantir que funcione.

Uma estratégia que incorpore a RPA como parte de um recurso de automação mais sofisticado, que envolva captura de dados, regras de negócios ou gestão de fluxo de trabalho, provavelmente exigirá planejamento e investigação adicionais do processo como um todo, juntamente com todas as entradas e saídas.

Vale a pena primeiro identificar as tarefas mais adequadas para automação e ROI em potencial. Isso ajudará a determinar se é inteligente considerar uma solução aprimorada ou continuar realizando a tarefa manualmente, em vez de implementar uma RPA autônoma.

## Uma tarefa “pronta para a RPA” pode ser julgada por certas características principais

- Simples, consistente e repetível.
- Tarefas repetitivas de baixa habilidade que criam problemas humanos como altas taxas de erro e baixa moral dos funcionários.
- Processos existentes ou planejados em que a remoção de tarefas rotineiras pode liberar os funcionários e gerar benefícios significativos em produtividade, eficiência e/ou custos.
- Tarefas que oferecem oportunidades significativas de aprimorar experiências de clientes e funcionários acelerando processos existentes.

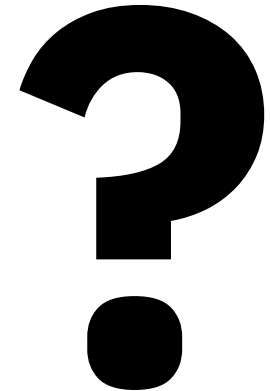
Algumas tarefas podem atender a muitos desses critérios, mas ainda não serem adequadas para RPA autônoma. Por exemplo, o processamento de faturas em papel pode atender a todos os critérios, mas exigirá recursos de captura de dados adicionais ou um novo design do processo para torná-lo totalmente digital.



# Como encontrar o fornecedor de RPA ideal?

As soluções de software de RPA não são todas iguais, nem os fornecedores de cada uma delas. Dependendo dos objetivos, pode ser necessário apenas o software autônomo para começar. No entanto, é válido procurar um fornecedor que consiga entregar um portfólio mais amplo de softwares e serviços para facilitar a transição para um recurso de “RPA avançada” integrado quando necessário.

## Principais perguntas para seu fornecedor de RPA



- Você é um fornecedor de RPA “pura” ou a RPA faz parte de uma estratégia de automação maior?
- Quão abrangente e integrada é sua plataforma de automação?
- Você poderá me ajudar a encontrar as melhores oportunidades de integração e recomendar um curso de ação otimizado, se eu precisar?
- Você tem um roteiro claro que possa me mostrar como me tornar mais automatizado no futuro?
- Suas ofertas atendem aos meus requisitos de segurança e conformidade?
- Você tem a especialização para me ajudar a mapear, priorizar e documentar minhas tarefas e processos?
- Sua solução de RPA oferece ferramentas para desenvolver e testar bots, gerenciar implementação, monitorar e lidar com exceções?
- Você tem um bom histórico em otimização de negócios e computação empresarial?



## Próximo passo: Experimente a RPA

A RPA autônoma pode ser tão econômica e fácil de implementar que, na maioria dos casos, existe pouco ou nenhum risco financeiro ou aos negócios em fazer experiências com ela.

Programas piloto em que uma, ou algumas, tarefas são automatizadas podem ser configurados com relativa facilidade em alguns dias ou semanas, fornecendo oportunidades de aprendizado úteis, além de dados que podem ser utilizados para criar um caso de negócios para uma automação de “RPA avançada” mais completa.

### Começar é fácil

Saiba mais sobre o IBM RPA - obtenha acesso imediato a informações aqui.

**Fale com um especialista**

### Veja como proceder:

**1**

Escolha algumas tarefas simples para automatizar e verifique se seus parâmetros se encaixam nos recursos do software de RPA que você está testando.

**2**

Colete informações sobre quanto tempo é necessário para cada tarefa, tanto individualmente quanto de forma agregada para toda a empresa.

**3**

Registre as etapas da tarefa usando o software de RPA.

**4**

Faça quaisquer atualizações para refinar o roteiro.

**5**

Coloque o robô em produção por um período de avaliação.

**6**

Meça os resultados e analise o impacto tanto no fluxo de trabalho quanto nos funcionários.

**7**

Avalie as melhorias em eficiência, economia de tempo e melhoria de qualidade.





©Copyright IBM Corporation 2018

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Produzido nos Estados Unidos da América  
Maio de 2018

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em diversos países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Este documento está atualizado a partir da data inicial da publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM atua.

Os dados de desempenho e os exemplos de clientes citados têm fins somente ilustrativos. Os resultados reais de desempenho poderão variar dependendo das configurações e condições operacionais específicas.

Todos os exemplos de clientes mencionados representam a forma como alguns clientes usaram os produtos da IBM e os resultados que eles podem ter obtido. Custos de desempenho reais e características de desempenho podem variar com base nas configurações e condições individuais dos clientes. Esta publicação serve apenas como uma orientação geral. Entre em contato com a IBM e saiba o que podemos fazer por você.

A INFORMAÇÃO CONTIDA NESTE DOCUMENTO É OFERECIDA NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA (“AS IS”) SEM QUALQUER GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, E SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. As garantias dos produtos IBM estão de acordo com os termos e as condições dos contratos segundo os quais foram fornecidos.



Recycle

<sup>1</sup> *The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021.* Forrester Research. 13 de fevereiro de 2017. Página de destino do resumo do relatório acessada em abril de 2018. <https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229>